

## **El Indecopi capacitó a los proveedores de Paracas sobre el uso y ventajas del Libro de Reclamaciones**

Con la finalidad de capacitar a los proveedores de bienes y servicios respecto al uso y ventajas del Libro de Reclamaciones, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi realizó el taller ‘Atención al cliente y Libro de Reclamaciones’ en Paracas, Ica.

Durante esta importante actividad, especialistas en Protección al Consumidor recordaron a los proveedores que contar con un Libro de Reclamaciones no solo es una obligación legal, sino también una oportunidad de mejora con sus clientes en tanto les permite conocer la percepción que estos tienen respecto a su negocio, otorgándoles la posibilidad de responder de forma directa y sencilla a sus necesidades.

Asimismo, la actividad permitió que los proveedores conozcan las obligaciones legales que deben cumplir sobre el Libro de Reclamaciones, tales como poner a disposición del consumidor el Libro de Reclamaciones siempre que este lo solicite, otorgar respuesta escrita a sus reclamos en un plazo máximo de 30 días calendario, contar con un aviso del Libro de Reclamaciones ubicado en un lugar visible de su local comercial, entre otros.

Finalmente, los proveedores capacitados comprendieron que el Libro de Reclamaciones es un mecanismo eficaz y expeditivo para promover la solución directa de los conflictos de consumo, propiciando que proveedores y consumidores lleguen a un acuerdo conciliatorio sin la intervención del Estado.

En total, se capacitó a 249 proveedores de la ciudad de Paracas quienes además recibieron de forma gratuita un ejemplar del Libro de Reclamaciones, el aviso del Libro de Reclamaciones y un jalavista, material que fue implementado en sus establecimientos comerciales en beneficio de sus clientes.

**Ica, 29 de noviembre de 2017**

### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

**prensa@indecopi.gob.pe**  
**2247800 anexos: 5011 - 5016**

Síguenos:  
Indecopi Oficial



Radio  
**INDECOPi**  
www.indecopi.gob.pe/radio